

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2007:6) adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai strategi penanganan delay maskapai lion air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan penanganan delay pada maskapai lion air.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang strategi penanganan delay pada maskapai lion air dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini dimulai pada tanggal 02 Januari s.d 02 Februari 2021.

3. Subjek Penelitian

Objek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Menurut Sugiyono (2007:215) pada obyek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (activity) orang-orang (actors) yang ada pada tempat (place) tertentu. Objek dari penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air yang pernah atau sedang mengalami delay sebanyak 10 orang diambil sebagai informan utama dan seorang petugas maskapai Lion Air terkait yang ditugaskan menangani masalah delay kepada penumpang sebagai informan kunci.

4. Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang diminta informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2002:107) adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (purposive). Subjek dari

penelitian ini adalah maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Anas Sudijono (1996:82) ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna. Wawancara dilakukan dengan petugas maskapai terkait yang di tugaskan menangani masalah delay dan penumpang maskapai Lion Air yang mengalami delay diambil sebanyak 12 orang.

Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang strategi dalam penanganan delay oleh maskapai Lion Air serta tingkat kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Disini peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk informan kunci yaitu

petugas terkait yang bertugas menangani masalah delay dan 10 pertanyaan untuk informan utama yaitu Penumpang.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Menurut Hadari Nawawi (2005:133) studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Keterlambatan Penerbangan.

C. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:335) analisis data kualitatif ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dilakukan menggunakan versi Miles dan Huberman, dalam Sugiyono (2013: 337) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (verification).

1. Reduksi Data (Data Reduction)

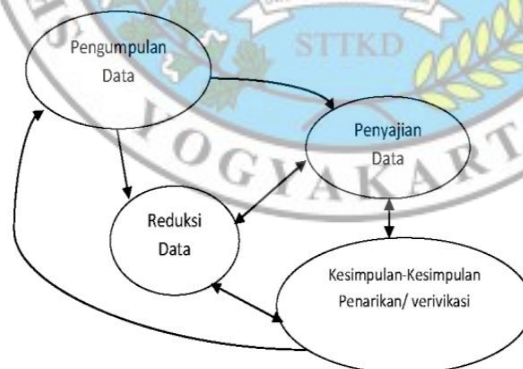
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini peneliti paparkan dengan teks yang bersifat naratif dan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun sehingga mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (Verification)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan saat mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah tetapi mungkin juga tidak karena dalam penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Menurut Sugiyono (2013:338) langkah-langkah analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.5 Komponen Dalam Analisis Data